

# Steigende Akzeptanz

## Gastbeitrag | Mit HandyTicket Deutschland macht das Verkehrsunternehmen Wartburgmobil den Ticketverkauf bargeldlos – sogar überregional!

Text: Markus Schmid, PR-COM

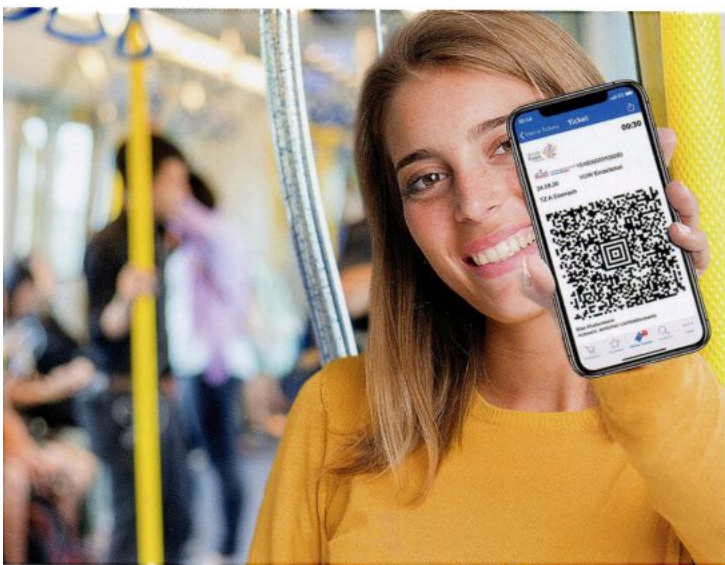
Dem mobilen Ticketing gehört die Zukunft. Kein Wunder also, dass sich das Verkehrsunternehmen Wartburgmobil (VUW), ein Partner der Verkehrsgemeinschaft Wartburgregion (VGW), bereits seit einiger Zeit damit auseinandersetzt. „Unsere Fahrkartenautomaten verursachten extrem hohe Wartungskosten, und viele Ersatzteile waren gar nicht mehr lieferbar“, berichtet Jeannette Heinz, Abteilungsleiterin Passage/Marketing bei Wartburgmobil, zugleich Aufgabenträger für den ÖPNV in der Wartburgregion. „Hinzu kommt, dass der Ticketkauf beim Busfahrer zu Verzögerungen im gesamten Betriebsablauf führte. Unsere Kunden sollten die Möglichkeit haben, ohne die lästige Suche nach Kleingeld stressfrei an ihre Tickets zu kommen und auch von den Servicecentern unabhängiger zu werden, die nicht rund um die Uhr geöffnet sind.“

Wartburgmobil ist mit seinen Partnerunternehmen für den öffentlichen Busverkehr im Wartburgkreis, der kreisfreien Stadt Eisenach und in Teilen der benachbarten Landkreise verantwortlich. Dort bietet das VUW, neben den üblichen Linienbussen, auch Bus-On-Demand-Dienste für die ländlicheren Ecken seines Zuständigkeitsbereichs an. Mit dem Ausbruch der Covid-19-Pandemie war die Entscheidung, das Ticket-Angebot zu digitalisieren, schnell getroffen. Nicht zuletzt wegen der neuen Hygieneregeln, aufgrund derer die Servicecenter vorübergehend schließen und die Busfahrer den Ticketverkauf gegen Bargeld aussetzen mussten. „In dieser Situation reifte der Entschluss bei Wartburgmobil, einen digitalen Vertriebskanal zu eröffnen und das Ticketsortiment über HandyTicket Deutschland zugänglich zu machen.“

### Ticketkauf leicht gemacht

Das Prinzip der Smartphone-App von HanseCom ist „Einmal anmelden, überall fahren“, denn mit ihr können Nutzer Tickets in allen teilnehmenden Regionen kaufen. Das Gute daran: Es genügt ein einziger Account, um auf das gesamte Angebot zuzugreifen. Das gilt natürlich auch für neue Verkehrsregionen umgehend nach deren Beitritt. Der Ticketkauf wird so kinderleicht, und die App sorgt auch für die nötige Transparenz. Im Kundenportal können Nutzer ihre Käufe jederzeit im Detail einsehen und darüber hinaus etwa Quittungen für Reisekostenabrechnungen ausdrucken oder ihre Accountdaten ändern.

„Das Konzept von HandyTicket Deutschland hat uns ebenso überzeugt wie das investitionskostenfreie Betriebsmodell und die provisionsbasierte Abrechnung“, sagt die Abteilungsleiterin. „Einführung, Betrieb, Hosting, Wartung und Weiterentwicklung sind kostenfrei, die Bezahlung erfolgt auf der Basis von Pay-per-Use. Es muss nur soviel bezahlt werden, wie in der eigenen Region auch tat-



Die App HandyTicket Deutschland ersetzt die Fahrkartenautomaten des Verkehrsunternehmens Wartburgmobil.

sächlich gefahren wird. Vor allem in der Nach-Corona-Zeit wird für uns als Tourismusregion außerdem der überregionale Ansatz noch eine wichtige Rolle spielen.“

## Alle Tickets an einem Ort

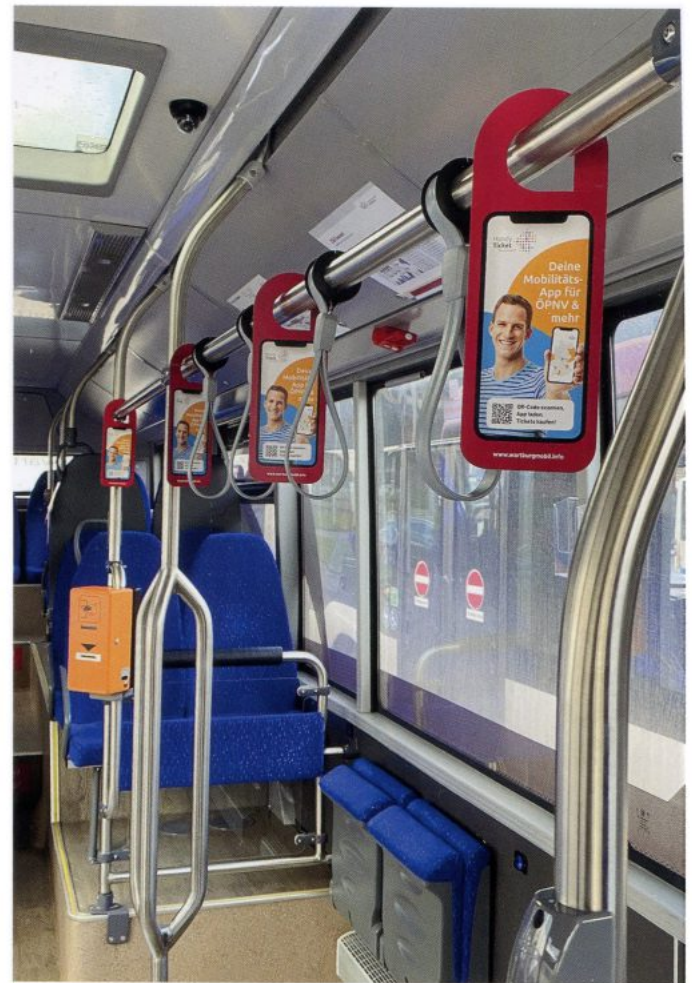
Die Tarifstruktur des VUW machte es nötig, dass das Unternehmen die Fahrscheine in zwei Schritten in Handy-Ticket Deutschland implementierte: Zuerst die Tickets für den Stadtverkehr: Einzelfahrscheine für Erwachsene und Kinder, Tageskarten, Wochen- und Monatskarten, Quartalskarten und die Fahrkarten für den Nachtbus sowie das Wartburg Shuttle. Zudem bot das VUW im gleichen Schritt spezielle Freizeittickets, die sowohl als Fahrscheine als auch als Eintrittskarten für Zoologische Gärten oder andere Touristenattraktionen fungieren.

„Da wir uns im Stadtverkehr immer in einem Radius von maximal sieben Kilometern bewegen, haben wir hier ein Ticketsortiment mit fixen Preisen für Einzelfahrscheine. Dieses Tarifmodell konnten wir besonders schnell umsetzen“, erläutert Heinz. Tickets für den Regionalverkehr implementierte die VUW im zweiten Schritt. Deren Einführung war etwas schwieriger wegen einer Entfernungsmatrix, die Teil des Tarifmodells ist. Doch der Aufwand hat sich gelohnt, denn mittlerweile können die HandyTicket-Deutschland-Nutzer praktisch auf das gesamte Ticketsortiment der VGW via App zugreifen. Die Bezahlung läuft klassisch via Lastschrift oder Kreditkarte, aber auch digitale Bezahlung mit PayPal ist möglich.

Nachdem das VUW das Ticketangebot vervollständigte, ging es mit der breiten Vermarktung über mehrere Kanäle los. Mit Veröffentlichungen in den lokalen Medien, den Fahrplanbüchern und der Fahrgastzeitung, aber auch mit Flyern sowie Informationsmaterial in den Servicecentern und auf seiner Webseite machte das Verkehrsunternehmen auf das neue Angebot aufmerksam. Eingesetzt wurden sogar Fußbodenaufkleber, um das neue digitale Angebot zu bewerben – quasi die gesamte Klaviatur der Öffentlichkeitsarbeit wurde genutzt.

## Glückliche Kunden inklusive

Das VUW freut sich, dass das Angebot so gut ankommt: „Das mobile Ticketing wird von unseren Fahrgästen sehr gut angenommen und die Akzeptanz steigt stetig. Das Feedback unserer Kunden ist durchweg positiv. Und das gilt übrigens nicht nur für die jüngere Generation“, freut sich die Abteilungsleiterin, die auch für HanseCom und HandyTicket Deutschland nur positive Worte findet.



Für das neue Ticketangebot wurde auch in den Bussen des Verkehrsunternehmens intensiv geworben.

„Unser Anforderungsprofil konnte schnell und umfassend umgesetzt werden. Die Zusammenarbeit mit den Technikern von HanseCom lief dabei hervorragend. Das hat uns in der Coronakrise ein Stück weit gerettet.“ Die kostspieligen Automaten konnte das Verkehrsunternehmen inzwischen außer Betrieb nehmen.

Für die Zukunft hat das VUW einen Ausbau des digitalen Angebots geplant. Auch Abonnements sollen Kunden künftig über HandyTicket Deutschland erwerben können. Zudem sollen Bezahldienste wie ApplePay oder GooglePay möglich werden. Sobald die Pandemie überstanden ist, werden aller Voraussicht nach auch weitere Sondertickets verfügbar sein, die in Zusammenarbeit mit den Tourismusverbänden der Region entstehen sollen. Und auch ein Kontrollmedium will das VUW einführen, damit die Sichtprüfung der Gültigkeit wegfällt. An dessen Stelle tritt dann wohl bald die Kontroll-App von HanseCom. Kontrolleure installieren diese auf ihrem Smartphone und können dann ganz einfach den Code der digitalen Tickets scannen – schon wissen sie, ob es gültig ist.